

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
MESPRO DIGITAL PRINTING SURABAYA**



**Oleh :**

**USWATUL HASANAH**

**NPM : 14.1.02.08915**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MESPRO DIGITAL PRINTING SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**Uswatul Hasanah**

**NPM : 14.1.02.08915**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MESPRO DIGITAL PRINTING SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**USWATUL HASANAH**

**NPM : 14.1.02.08915**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada Tanggal 07 April 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD.**

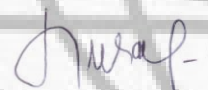
**Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.  
2. Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
**Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Uswatul Hasanah**

NPM : **14.1.02.08915**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MESPRO DIGITAL PRINTING SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 07 April 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 07 April 2018

METERAI  
TEMPEL  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Uswatul Hasanah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Uswatul Hasanah  
NPM : 14.1.02.08915  
Program Studi : Manajemen  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 April 1994  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 4 (empat) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Jl. Banyu Urip Wetan 1a/37 Surabaya  
Status : Belum Menikah  
No. Telp / HP : 082132162588

### B. ORANG TUA

Nama : Aminullah  
Alamat Rumah / Telpon : Jl. Banyu Urip Wetan 1a/37 Surabaya  
Pekerjaan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN IX Di Surabaya Tahun 2006
2. Tamat SMP Praja Mukti Di Surabaya Tahun 2010
3. Tamat SMKN 1 Di Surabaya Tahun 2013
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	7	2014-2018	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
2017-Sekarang	PT. Samator Group	5	Receptionist

Dibuat dengan sebenarnya

Uswatul Hasanah

## KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MESPRO DIGITAL PRINTING”. Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian penilaian skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, maupun dorongan dari berbagai pihak, untuk itu saya sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati , M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan saran, bimbingan, nasehat, dukungan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran dan keteladanan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Dewi Urip Wahyuni, SE., MM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan positif selama ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama di STIESIA.
6. Bapak Fajar Arisandi selaku pimpinan Mespro Digital Printing Surabaya dan seluruh karyawan Mespro Digital Printing Surabaya yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
7. Seluruh anggota keluarga, khususnya orang tua yang senantiasa dengan tulus mendoakan, mendorong, dan memberikan dukungan sepenuhnya.
8. Orang terkasih Fajrul yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta Dewi, Kaput, Alfi, Adit, Kevin, Didit, Fisal, Adi, Dicky yang selama ini selalu bersama dalam suka, duka, sedih, dan bahagia.
10. Teman-temanku alumni STIESIA khususnya, Febrica dan Indra yang dengan senang hati dan sabar memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan SM-6 dan SMX-3 Manajemen semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2014 yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penelitian skripsi ini terimakasih atas saran dan dukungannya.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, April 2018

Penulis

Uswatul Hasanah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
 <b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	 <b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Teori Pemasaran .....	10
1. Pengertian Pemasaran .....	10
2. Konsep Pemasaran .....	12
3. Manajemen Pemasaran .....	14
4. Pemasaran Jasa .....	15
5. Jasa .....	16
6. Karakteristik Jasa .....	16
7. Klasifikasi Jasa .....	18
8. Bauran Pemasaran Jasa .....	20
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	22
3. Menentukan Kualitas Pelayanan .....	23
4. Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan .....	23
5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	25
6. Karakteristik Pelayanan .....	29
7. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	31
8. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	33
9. Indikator Kualitas Pelayanan .....	34

2.1.3 Teori Kepercayaan .....	34
1. Pengertian Kepercayaan .....	34
2. Dimensi Kepercayaan .....	36
3. Komponen Kepercayaan .....	37
4. Elemen Kepercayaan .....	38
5. Faktor-Faktor Terbentuknya Kepercayaan .....	39
6. Indikator Kepercayaan .....	40
2.1.4 Teori Citra Perusahaan .....	40
1. Pengertian Citra Perusahaan .....	40
2. Komponen Citra Perusahaan .....	41
3. Elemen Citra Perusahaan .....	42
4. Jenis-Jenis Citra Perusahaan .....	43
5. Peran Citra Perusahaan .....	44
6. Manfaat Citra Perusahaan .....	44
7. Atribut Citra Perusahaan .....	45
8. Dimensi Citra Perusahaan .....	46
9. Indikator Citra Perusahaan .....	47
2.1.5 Teori Loyalitas Pelanggan .....	47
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	47
2. Konsep Loyalitas Pelanggan .....	48
3. Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	49
4. Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	51
5. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan .....	52
6. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	54
7. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	55
8. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	56
9. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	57
2.1.6 Hubungan Antar Variabel .....	57
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	57
2. Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	58
3. Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	58
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	59
2.2 Kerangka Konseptual .....	64
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	67
 <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	 68
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi .....	68
3.1.1 Jenis Penelitian .....	68
3.1.2 Gambaran Populasi .....	68
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	69
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	70
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	70
3.4.1 Variabel .....	70

3.4.2 Definisi Operasional .....	71
3.5 Teknik Analisis Data .....	72
3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	73
1. Uji Validitas .....	73
2. Uji Realibilitas .....	73
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
1. Uji Normalitas .....	73
2. Uji Multikolinearitas .....	74
3. Uji Heteroskedastisitas .....	74
3.5.3 Analisa Regresi Linier Berganda .....	74
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Godness Of Fit) .....	75
1. Uji F .....	75
2. Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ) .....	75
3.5.5 Uji Hipotesis .....	76
1. Uji t .....	76
2. Koefisien Determinasi Parsial .....	76
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	77
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	78
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	78
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	80
4.3 Teknik Analisis Data .....	82
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	82
1. Uji Validitas .....	82
2. Uji Reliabilitas .....	84
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	84
1. Uji Normalitas .....	84
2. Uji Multikolinearitas .....	85
3. Uji Heteroskedastisitas .....	86
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	87
4.3.4 Uji Kelayakan Model .....	88
1. Uji F .....	88
2. Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ) .....	89
4.3.4 Uji Hipotesis .....	90
1. Uji t .....	90
2. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r <sup>2</sup> ) .....	92
4.4 Pembahasan .....	93
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	93
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	94
4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	96

<b>BAB 5 :   PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	98
5.3 Saran .....	98
 <b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	 <b>100</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	78
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	79
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan .....	81
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan .....	81
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	82
8. Hasil Uji Validitas .....	82
9. Hasil Uji Realibilitas .....	84
10. Hasil Uji Normalitas .....	85
11. Hasil Uji Multikolinearitas .....	86
12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	88
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	89
14. Hasil Uji Kelayakan Model .....	90
15. Hasil Uji t .....	91
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	66
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	85
3. Scatterplot .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi Tanggapan Responden
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Ijin Riset Kepada Mespro Digital Printing Surabaya
7. Surat Keterangan Selesai Riset Dari Mespro Digital Printing Surabaya
8. Berita Acara Bimbingan Skripsi
9. Sertifikat Seminar

